



פרק ד

פניות הציבור



1. מבוא

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מבררת תלונות בנושאי ביטוח, גמל ופנסיה המוגשות נגד גופים מוסדיים, סוכני ביטוח ויועצים פנסיוניים וכנגד המסלקה הפנסיונית, וכן תלונות בנושא מתן שירותים פיננסיים כנגד נותני שירותים פיננסיים מוסדרים (להלן - הגופים המפוקחים), וכן מעניקה מידע בתחומים אלו. בירור התלונות נעשה מכוח הסמכות המוקנית לממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון על-פי דין. לממונה סמכות מעין שיפוטית להורות על תיקון ליקוי שנמצא אגב בירור תלונה, בין אם בעניינו של פונה מסוים ובין אם בכלל (כגון הוראה להשבת כספים לכלל הלקוחות). גוף מפוקח רשאי לערער על החלטות הרשות בפני בית משפט מחוזי. הפונה אינו כבול להחלטת הממונה, והוא רשאי לפתוח בהליכים משפטיים גם לאחר שמתקבלת החלטת הרשות.

פניות הציבור משמשות את הרשות לצורך מתן סעד לפונים אליה, משמשות לאיתור ליקויים, וכן משמשות בסיס להכנת מדד השירות המפורסם על ידי הרשות, לביקורת בגופים המפוקחים והליכי הסדרה.



2. סדרי העבודה הנהוגים ברשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

פניות המגיעות לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון מסווגות בהתאם לקטגוריות הטיפול המפורטות להלן:

א. תלונות בנוהל מיצוי הליכים (להלן - נוהל מצ"ה) - תלונות אלו מועברות אל הגופים המפוקחים לטיפולם הישיר מול הפונים. הגופים המפוקחים נדרשים לברר את התלונות, להשיב ישירות לפונים ולשלוח העתק מהתשובה אל הרשות. פונה שאינו שבע רצון מתשובת הגוף המפוקח מתבקש לפנות אל הרשות בשנית, ומטפל מטעם הרשות ימשיך בבירור התלונה וכריע בה. מרבית התלונות מטופלות לפי נוהל זה.

ב. תלונות בנוהל טיפול רגיל - תלונות אלו אינן מתאימות להתברר במסלול מיצוי הליכים. תלונות אלו מועברות לתגובת הגופים המפוקחים. עם קבלת תשובת הגוף המפוקח, מטפל ברשות מברר את התלונה ומכריע בה.

ג. פניות שאלה - פניות אלו כוללות שאלות כלליות בענייני ביטוח, גמל ופנסיה - כגון שאלות בעניין זכויות מבוטחים ועמיתים ובדבר הוראות דין וחוזרים - בקשות למסירת מידע, הצעות לשינויים וכיוצא באלו.

ד. פניות העתק - פניות שהפונים שולחים ישירות לגופים המפוקחים, והעתקיהן נשלחים אל הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון. העתקי הפניות נשמרים ברשות למעקב על פי הצורך, ותגובות הגופים המפוקחים מתבקשות רק במקרים חריגים.

משנסתיים הליך בירור התלונות בידי הרשות, ניתנת בהן הכרעה. ההכרעות מסווגות בהתאם לקטגוריות הבאות:

א. תלונות שנמצא בהן ממש - תלונות שבהן היה יסוד לטענות הפונה, ובמרביתן ניתן סעד כלשהו למתלונן. בחלק מהתלונות החליט הגוף המפוקח, בתגובה להעברת הפנייה אליו במסגרת נוהל מצ"ה, לתת לפונה סעד מלא או חלקי, לרבות המצאת נתונים, דוחות או מידע, הסברים באשר לזכויותיו או סעד כספי. תלונות אחרות במסגרת קטגוריה זו הן תלונות שבהן הורתה הרשות לגוף המפוקח ליתן סעד לפונה ולתקן את הליקוי; בדרך כלל, על פי הנחיות אופרטיביות. בין היתר, הממונה עשוי להתערב ביחסים החוזיים שבין גוף מפוקח לבין מתלונן ולהטיל על הגוף המפוקח לקיים חיובים המוטלים עליו מכוח הדין. למשל, הממונה מוסמך לאכוף תנאים בפוליסת ביטוח ולהורות לחברת ביטוח לשלם למבוטח תגמולי ביטוח, או לשנות תנאים בפוליסה באופן שיקיימו את הוראות הדין. לעתים הממונה דורש להחיל את תיקון הליקוי שהתגלה בתלונה מסוימת על כלל המבוטחים או העמיתים שבעניינם מתקיים ליקוי דומה.



- ב. תלונות שבהן לא נמצא מקום להתערבות הרשות** - תלונות בהן נקבע כי הגורם המפוקח נהג בעניינו של המתלונן על-פי דין. במקרים אלו אין ההחלטה מחייבת את הפונה, והוא זכאי למצות את זכויותיו בערכאות שיפוטיות, ככל שיראה לנכון לעשות כן.
- ג. תלונות שנסגרו מאחר שהמתלונן לא חלק על עמדת הגוף המפוקח** - תלונות שבהן דחה הגוף המפוקח את התלונה (דחייה במצ"ה), והמתלונן לא ביקש להמשיך בבירור התלונה.
- ד. תלונות שלא ניתן היה להכריע בהן** - תלונות שבירורן הסתיים מבלי שנקבעה בהן עמדה.
- ה. תלונות שהטיפול בהן הסתיים עקב מחלוקת עובדתית** - תלונות שבעיקרן מבוססות על גרסה עובדתית מסוימת. בשל היעדר ראיות מספיקות להכרעה ואי-מציאת ליקוי בפעולת גוף מפוקח המצדיק את התערבות הרשות, אין אפשרות להכריע בפנייה בלי להעדיף את אחת הגרסאות. בתלונות מסוג זה מוצע שהמתלוננים יפנו לבית המשפט המוסמך או להליכי גישור.
- ו. תלונות שנדונו בבתי משפט** - תלונות שהטיפול בהן הסתיים לאחר שהתברר כי העניין שהועלה בתלונה נדון בערכאות (בית משפט או בוררות) בין המתלונן לבין הגוף שנגדו הוגשה התלונה, ולא נמצאו טעמים מיוחדים להתערב בהליכים בהתאם להוראות סעיף 60(ב) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981.
- ז. תלונות בנושאים שאינם באחריות הרשות** - תלונות אלו מועברות לטיפול הרשות המוסמכת. למשל, תלונות על התנהלות קופות החולים מועברות למשרד הבריאות; תלונות שעניינן עבודתם המקצועית של שמאי רכב מועברות למשרד התחבורה; תלונות נגד בנקים שאינן נוגעות לייעוץ פנסיוני מועברות ליחידה לפניות הציבור בבנק ישראל.
- ח. תלונות שנסגרו עקב חוסר מעש של המתלונן** - תלונות שבהן התבקש המתלונן להמציא לרשות מסמכים נוספים על מנת לאפשר את המשך בירור תלונתו, אך הוא לא עשה כן, ולכן נמנעה מהרשות האפשרות להמשיך בבירור התלונה.



3. נתוני פניות הציבור

3.1. פניות שהגיעו לרשות שוק ההון ב-2018'

לוח ד-1

מספר הפניות שהגיעו לרשות שוק ההון, לפי סוגים, 2018-2016

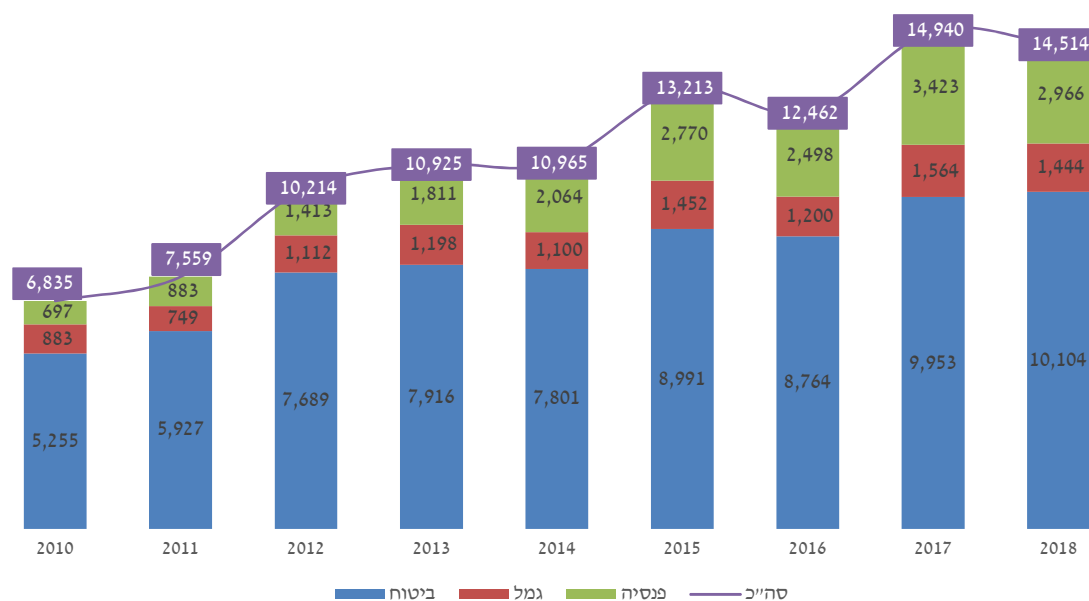
שירותים פיננסיים	מסלקה פנסיונית	פנסיה			גמל			ביטוח			
		2018	2017	2016	2018	2017	2016	2018	2017	2016	
14	202	2,148	2,682	1,984	1,106	1,212	914	7,976	8,310	7,262	תלונות
4	7	742	659	438	314	329	234	1,837	1,374	1,123	פניות שאלה
-	-	76	82	76	24	23	52	291	270	379	פניות אחרות
18	209	2,966	3,423	2,498	1,444	1,564	1,200	10,104	9,953	8,764	סה"כ

1 בשנת 2016 עברה הרשות לנהל את בירור פניות הציבור במערכת ייעודית חדשה, לרבות הסבת כלל הנתונים מהמערכת הישנה לחדשה. בשנת 2018, נוספו למערכת סיווגי תחומים חדשים: פניות בנושא המסלקה הפנסיונית וכן פניות שעניינן שירותים פיננסיים. פניות בעניין המסלקה הפנסיונית הן פניות שמתקבלות בעניין איכות המידע שהתקבל במסלקה מאת הגופים המפוקחים, והן מתבררות אל מול המסלקה או אל מול חברות הביטוח וחברות המנהלות את קרנות הפנסיה וקופות הגמל.



תרשים ד-1

מספר הפניות שהגיעו לרשות שוק ההון, ביטוח וחסכון, לפי תחומים, 2010-2018



3.2 פניות שנסגרו ברשות שוק ההון, ביטוח וחסכון בשנת 2018

לוח ד-2

מספר התלונות שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוגי הכרעה, 2018-2017

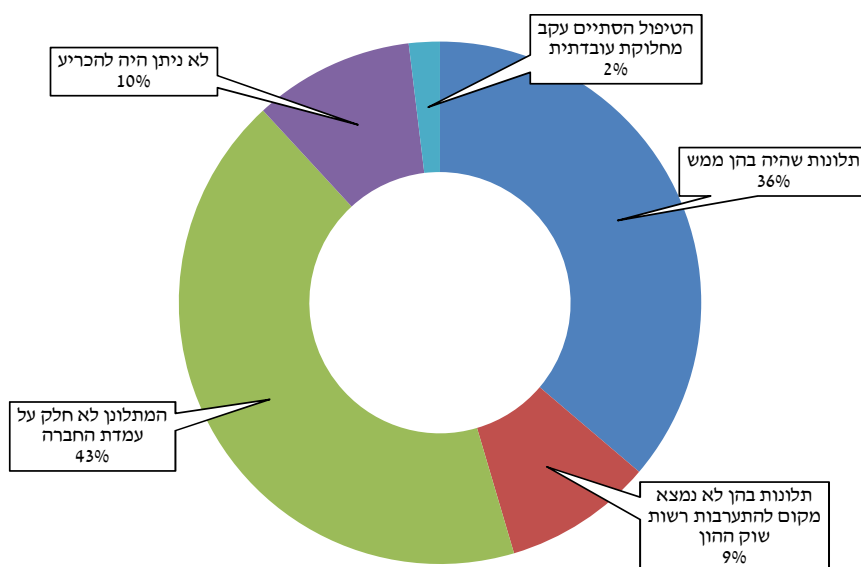
2018	2017	קטיגורית הכרעה
2,441	2,254	תלונות שהיה בהן ממש
622	532	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות הרשות
2,881	2,556	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
670	503	לא ניתן היה להכריע
129	128	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
43	36	נדונו בבתי משפט
143	228	נושאים שאינם באחריות הרשות
616	668	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
2,504	741	אחרות ²
10,049	7,646	סך התלונות שנסגרו בתחום הביטוח

2 בקטגוריה זו נכללות תלונות שנסגרו סגירה מנהלית, למשל עקב פתיחת כפל תלונה, תלונות שהועברו לטיפולם של גורמים אחרים ברשות או תלונות שהוחלט כי הטיפול בהן ייעשה במישור העקרוני או הפיקוחי.



תרשים ד-2

התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הביטוח, לפי סוגי הכרעה, 2018



לוח ד-3

מספר התלונות שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוגי הכרעה, 2017-2018

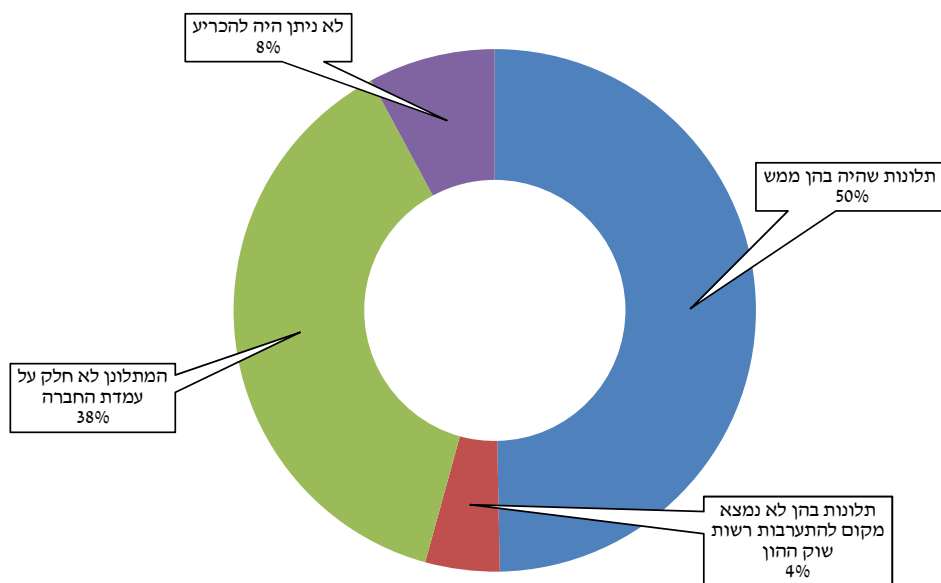
2018	2017	קטגוריות הכרעה
411	338	תלונות שהיה בהן ממש
38	42	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
313	290	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
65	52	לא ניתן היה להכריע
3	-	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
3	2	נדונו בבתי משפט
33	76	נושאים שאינם באחריות רשות שוק ההון
89	60	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
376	92	אחרות ³
1,331	952	סך התלונות שנסגרו בתחום הגמל

3 בקטגוריה זו נכללות תלונות שנסגרו סגירה מנהלית, למשל עקב פתיחת כפל תלונה, תלונות שהועברו לטיפולם של גורמים אחרים ברשות או תלונות שהוחלט כי הטיפול בהן ייעשה במישור העקרוני או הפיקוחי.



תרשים ד-3

התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הגמל, לפי סוגי הכרעה, 2018



לוח ד-4

מספר התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוגי הכרעה, 2017-2018

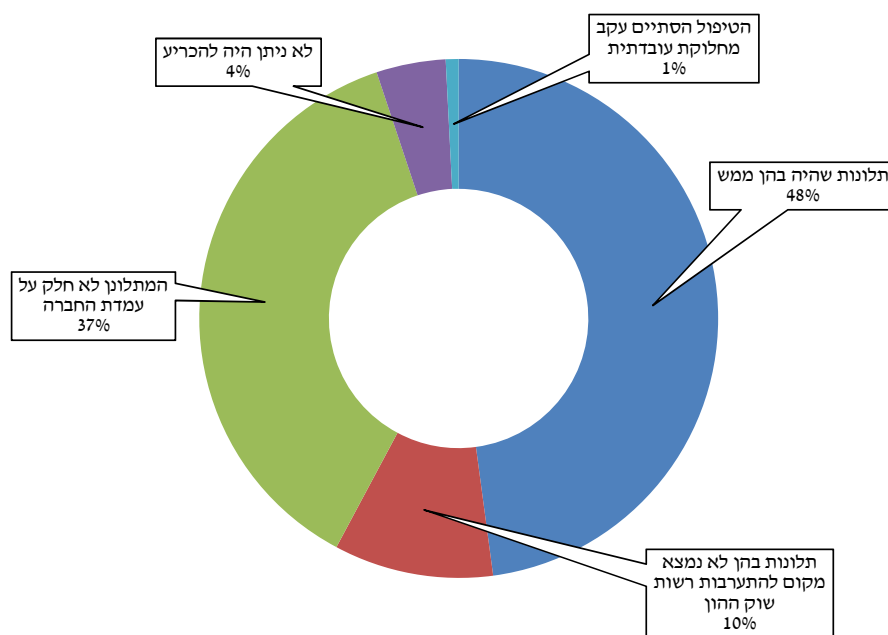
2018	2017	
842	694	תלונות שהיה בהן ממש
175	197	תלונות בהן לא נמצא מקום להתערבות רשות שוק ההון
652	647	המתלונן לא חלק על עמדת החברה
76	53	לא ניתן היה להכריע
14	11	הטיפול הסתיים עקב מחלוקת עובדתית
7	7	נדונו בבתי משפט
74	58	נושאים שאינם באחריות רשות שוק ההון
252	137	נסגרו בשל חוסר מעש של המתלונן
879	185	אחרות ⁴
2,971	1,989	סך התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה

4 בקטגוריה זו נכללות תלונות שנסגרו סגירה מנהלית, למשל עקב פתיחת כפל תלונה, תלונות שהועברו לטיפולם של גורמים אחרים ברשות או תלונות שהוחלט כי הטיפול בהן ייעשה במישור העקרוני או הפיקוחי.



תרשים ד-4

התפלגות התלונות שנסגרו בתחום הפנסיה, לפי סוגי הכרעה, 2018



ציוני מדד שירות חברות הביטוח זמינים באתרנו בקישור הבא:
<http://mof.gov.il/hon/Consumer-Information/ServiceIndex>